

令和2年度RPA等導入・活用支援業務委託仕様書（案）

1. 概要

本仕様書は、三重県（以下「本県」という。）の「令和2年度RPA等導入・活用支援業務」（以下「本業務」という。）の提案に関し、必要な仕様を定めるものである。

2. 本業務の目的

本県では、ICT、とりわけAI（人工知能）やRPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）等の新たな技術の導入により、業務の効率化と正確性の確保を図り、職員は企画立案業務や県民への直接的なサービスの提供など、職員でなければできない業務に注力する「スマート自治体」をめざすとともに、併せて、県内市町の「スマート自治体」化の推進を図っている。

令和元年度において、本県ではRPAの実証実験・試行的導入を行い、RPA導入による一定の効果が確認できた。県内市町では検討や実証実験を実施した市町もあれば、すでに導入を実施した市町も確認できた。

本業務は、昨年度の導入を踏まえ、本県及び市町におけるRPAの導入拡大に際して、専門的な知見や経験に基づく具体的助言、技術的支援を得て、効果的な活用につなげることにより、RPAを活用できる人材を育成することを目的とする。

3. 本業務の内容

(1) RPAの本格導入及び展開支援

RPAの導入・展開、今年度の業務スケジュールについては、以下のとおり予定している。

- 令和元年度から5年間のスケジュール
 - ・令和元年度は2業務の実証実験、3業務の試行的導入を行い、RPA導入による一定の効果が確認できた。
 - ・令和2年度は、10業務にRPAを適用し、対象課のRPA人材の育成を図る。また、導入を行った部署以外にも同様の業務があれば利用できるよう水平展開する。さらに、AI-OCRを試行的に導入する。
 - ・令和3年度以降全庁展開に向け、RPA、AI-OCRの適用課所を拡大し、活用を図る。
- 今年度の業務スケジュール
 - ・10業務でRPAを導入する。同様の業務がある部署の活用を進める。また、AI-OCRの実証実験・試行的導入を進める。
 - ・準備の整った業務から順次業務手順の可視化・シナリオ作成・シナリオ作成支援を進める。

- ①受託者は、RPAの導入・展開に係る上記計画を踏まえて、また令和3年度以降の全庁展開を見据えて、今年度使用するRPA製品（シナリオ作成機能を備えたものを5ライセンス、実行機能を備えたものを2ライセンス）を選定・導入すること。

なお、履行にあたってのRPAの利用に要する費用は全て本業務の契約金額に含めるものとする。

- ②受託者は、AI-OCRの導入・展開に係る上記計画を踏まえて、令和3年度以降の全庁展開を見据えて、今年度試行に利用するAI-OCRの製品を選定・導入するものとする。

なお、履行にあたってのAI-OCRの利用に要する費用（1基本契約分）は全て本業務の契約金額に含めるものとする。

- ③受託者は、RPA適用業務の報告書にまとめるとともに、RPAの利用部門が拡大することを踏まえ、RPAに関する運用ルールやセキュリティガイドラインの案を作成すること。特に、運用ルールにおいては、令和3年度以降の全庁展開を見据え、RPAのガバナンスの在り方（主管課が全庁のRPAをどのように管理するか等）についても提案すること。

- ④受託者は、業務ヒアリングや業務手順の可視化・シナリオ作成を踏まえ、本県における業務の内容や特徴、課題等を踏まえ、課題の解決策や令和3年度以降のRPAの全庁展開に向けたロードマップ、手法等について見直し、提案するものとする。

（2）RPA適用業務の選定支援

受託者は、本県が行うRPA活用意向調査に基づいて所管課からのヒアリング等を実施しつつ、既に全国の都道府県において導入実績のある業務も参照し、県と協議のうえ、業務のボリュームや負担感の観点から、RPAの活用による業務時間の削減について費用対効果の大きい15業務の選定を行うこと。

なお、絞り込みの際に選外となった業務については、その理由を明らかにし、業務改善の方向性を可能な限り提案するものとする。

（3）RPA適用を見据えた業務手順の可視化・見直し提案

受託者は、上記（2）で選定を行った15業務のうち、10業務についてはRPAを適用する上で必要な業務手順の可視化を、5業務については職員のシナリオ作成に向けた業務手順の可視化支援を行うこと。また、必要に応じてRPAの全庁展開に向けた業務手順の見直しを提案すること。

（4）RPA適用のための自動化シナリオ作成・支援等

- ①受託者は、今年度RPAを導入する業務について、上記（3）「業務手順の可視化・見直し」の結果に基づいて、RPA適用のための自動化シナリオを10業務作成すること。また、本県が行うその他の5業務の自動化シナリオの作成を

支援するものとする。

- ②作成（作成支援）したシナリオを用いてRPAを実際の業務に適用する際に、職員が円滑に業務を実施できるよう、シナリオの操作マニュアルを作成（作成支援）すること。
- ③何らかの理由でRPAが期待した動作をしなかった場合、受託者はその原因を特定し必要なシナリオ修正（修正の支援）を実施するものとする。
※前年度の実証実験および試行導入した業務に対しても対応すること。
- ③受託者は、上記②における対応事例を蓄積し、取りまとめの上、本県に提出するものとする。

（5）RPA運用等に当たっての操作等研修・勉強会支援・問い合わせ対応

本研修・勉強会支援・問い合わせ対応は、実際にRPAを導入する、または導入が予定される課所等の職員を対象として、RPAの運用等に当たっての実践的な知識・技術を習得させることを目的として行うものである。

- ①シナリオの作成する際、または、作成し又は作成を支援したシナリオを用いてRPAを実際の業務に適用する際、受託者は当該業務の所管課職員に対し、RPAの操作方法、動作検証、運用管理方法などRPA運用等に当たって必要とする知識・技術について研修するものとする。
- ②RPAに携わる職員が勉強会を開催する際、受託者は当該職員に対し必要とする知識・技術を提供するものとする。
- ③操作研修、勉強会は本県職員 20 人程度を対象とする 2 日間の枠を想定し、各 1 回以上行うこと。
- ④研修場所は、本県が指定する場所（三重県津市内を想定）とし、研修に用いる資料は受託者が作成するものとする。
なお、新型コロナウイルス感染拡大防止にともない集合研修・勉強会が開催できない場合、受託者は、県と協議のうえ、研修動画の作成、又は提供を行うこと。
- ⑤受託者は、RPAの操作・運用に当たって必要なマニュアル一式を本県に提供するものとする。
- ⑥上記①②のほか、RPAの操作方法等についての本県職員からの電話・メールなどによる問い合わせに円滑に対応すること。

（6）県内市町に対するRPA導入・活用支援

県内市町のRPA導入促進を支援するため、市町職員を対象として、RPAの運用等に当たっての実践的な知識・技術を習得させることを目的として行うものである。

①RPA操作・シナリオ作成研修

受託者は、実証実験が済みであり本格導入を検討している市町職員に対して、シナリオ作成ができるよう研修を実施すること。

②RPAキーパーソン研修

受託者は、既にRPAを導入している市町職員に対して、RPAについての専門的知識が培われ、効果や必要性を理解でき、RPAを水平展開していくうえでの体制整備やノウハウ・方法等を理解できるよう研修を実施すること。

③上記①②の研修は市町職員 20 人程度を対象とする2日間の枠を想定し、各1回以上行うこと。

④研修場所は、本県が指定する場所（三重県津市内を想定）とし、研修に用いる資料は受託者が作成するものとする。

なお、新型コロナウイルス感染拡大防止にともない集合研修・勉強会が開催できない場合、受託者は、県と協議のうえ、研修動画の作成、又は提供を行うこと。

(7) RPA製品の導入・環境構築・運用について

以下の運用要件を満たす数のRPA製品を導入するとともに、必要なサーバを設置し、RPAを利用できる環境構築を行うこと。

また、職員がRPAを円滑に使用できるよう、サーバまたはクライアント端末の運用についても助言すること。

①運用要件

- ・同時に7台までサーバ接続し運用できること。うち5台は同時に5業務のシナリオ作成が、その他の2台は同時に2業務のシナリオ実行が、可能であること。
- ・契約締結日から1年間、RPA製品が使用できること。

②サーバ設置要件

本県では、中小規模の情報システムが共同利用できる共通機能基盤として、「三重県中小システム統合サーバ（以下、「統合サーバ」という）」を導入しており、「トータルコストの削減」、「情報セキュリティの適正化」、「システム運用の効率化」を実現している。

そのため、サーバを設置する場合は、統合サーバ上に設置し、各所属の業務端末から7台同時接続して利用できるよう環境構築を行い、それらに係る必要なライセンスについても本契約に含めるものとする。

統合サーバについては、附属資料1「中小システム統合サーバ環境の利用について」を参照すること。

※サーバ設置の場合、インターネット回線を介して三重県行政WANへ接続することで、遠隔地から監視や保守が可能な「リモート保守環境」を利用することができる。この「リモート保守環境」を利用するには、技術的、セキュリティ的な制限事項等があるため、附属資料2「リモート保守環境の利用について」を参照のうえ、利用可否の判断を行うこと。

③クライアント端末について

庁内のクライアント端末の概要については以下のとおり。

ア. ハードウェア

- ・CPU：Intel Core i3-8145U（2.10GHz）相当

- ・メインメモリ：4.00GB
- ・HDD：500GB
- イ. ソフトウェア
 - ・OS：Windows10 Pro バージョン1903（64bit版）
 - ・ブラウザ：Internet Explorer 11
 - ・統合ソフト：Office Professional Plus 2016（32bit版）

④現在使用しているRPA環境等

- ・WinActor ノードロックライセンスで4台使用（令和3年3月まで）

4. 業務スケジュール（本県の想定）

	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
業務の可視化・見直し									
シナリオ作成・支援									
県の研修会・勉強会									
市町の研修会									

5. 特記事項

- (1) RPA製品等、本業務については、日本語対応とする。
- (2) インターネット経由でサービスを提供するシステム形態は不可とする。
- (3) セキュリティ強靱化によりネットワーク分離していることに留意すること。